

Klachtherkenning

Aan:

– de Korpschefs Politieregio's
– de Staf van de Koninklijke
Marechaussee

i.a.a.:

– de Procureurs-Generaal

Onderdeel: Directie Beleid

Datum: 10 december 2001

Ons kenmerk: 5113280/01/IND

Code: TBV 2001/36

*Juridische achtergrond: A7/1, A7/3.5
en A7/3.7.*

*Geldig van/tot: 10 december 2001 tot
10 december 2002*

Onderwerp: Klachtherkenning

Inleiding

Dit Tussentijds Bericht

Vreemdelingencirculaire behelst een herformulering van de in A7/1 gegeven klachtdefinitie teneinde beter aan te sluiten bij de ter zake met de Nationale ombudsman gemaakte afspraken. Het is daarbij de bedoeling in de definitie tot uitdrukking te laten komen dat klachten betrekking hebben op het hele werkveld van het bestuursorgaan, zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast wordt aangegeven dat klachten zich kunnen richten tegen alle onderdelen van het werkterrein van de IND en niet alleen maar tegen verdragen in de behandelduur en bejegeningen.

Naast bovenbedoelde verheldering van de klachtdefinitie beoogt dit Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire tevens de tekst van A7.3.2, A7/3.5 en A7/3.6 in lijn te brengen met de met de Nationale ombudsman gemaakte afspraken en verder in overeenstemming te brengen met de circulaire van de Minister inzake de interne behandeling van klachten van 20 november 2000, kenmerk 5063167/00/6.

Wijziging A7/1, A7/3.5, A7/3.6 en A7/3.7

De tekst van A7/1, 3e alinea komt als volgt te luiden:

(...)

Een klacht wordt gedefinieerd als iedere uiting van ongenoegen over alle aspecten van gedragingen van het bestuursorgaan, of van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, in aansluiting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht.

De tekst van A7/3.5 komt als volgt te luiden:

Aanlevering van klachten en vorm van klaagbrief

Het verdient de voorkeur mondelinge klachten en klaagschriften respectievelijk via de klachtenlijnen, de informatielijnen of de speciale postbussen aan te laten leveren. Dit neemt niet weg dat er ook brieven via de algemene postbus, of door tussenkomst van een ander bestuursorgaan, kunnen worden aangeleverd die volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht moeten worden afgehandeld omdat zij vallen onder de in A7/1 gegeven definitie.

Een brief waarin geklaagd wordt is vormvrij. De procedure van afdeling 9.2 Algemene wet bestuursrecht dient gevolgd te worden als er sprake is van een klaagschrift. Om een brief houdende een klacht als klaagschrift aan te merken dient de klacht betrekking te hebben op een gedraging jegens de klager en zijn de volgende elementen vereist:

1. Naam en adres van de indiener;
2. De dagtekening;
3. Ondertekening;
4. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Voor een juiste behandeling van de klacht dient als de briefschrijver niet

de klager is bij het behandelend bestuursorgaan een machtiging aanwezig te zijn. Ten aanzien van een eventueel noodzakelijke vertaling geldt dat conform artikel 6:5, lid 3, Algemene wet bestuursrecht, de indiener zorg dient te dragen voor een vertaling.

Een snelle behandeling wordt voorts bevorderd als in de brief reeds zijn opgenomen:

- Het IND-dossiernummer;
- Onderwerpomschrijving 'KLACHT';
- De datum van de gedraging en zo mogelijk en indien van toepassing, de naam van de betrokken ambtenaar of tolk;
- Telefoon-, Faxnummer of e-mailadres van de klager (met het oog op snel contact).

De titel van A7/3.6 komt te luiden:

Behandeling door de IND

De tekst van A7/3.6, 3e alinea komt te luiden:

(...)

De ontvangst van alle schriftelijke ingediende klachten wordt schriftelijk bevestigd. De klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

De tekst van A7/3.6, 5e alinea komt te luiden:

(...)

Behandeling van klachten op voet van afdeling 9.2 Algemene wet bestuursrecht is beperkt tot degene jegens wie de gedraging is gepleegd, bijvoorbeeld de vreemdeling, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn bijzondere gemachtigde, een advocaat of degene tot wiens gezin een vreemdeling behoort. Indien dit niet het geval is wordt de klacht niet conform de vereisten van afdeling 9.2 Algemene wet bestuursrecht behandeld, maar

conform artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht.

De tekst van A7/3.7 1e alinea, laatste volzin, komt te luiden:

(...)

Op grond hiervan oordeelt de IND namens de Staatssecretaris van Justitie of de klacht ongegrond of gegrond is en geeft in het laatste geval aan welke actie naar aanleiding van de klacht is of wordt ondernomen.

De tekst van A7/3.7 2e alinea komt te luiden:

(...)

Het oordeel over de klacht is geen besluit en dus niet vatbaar voor het instellen van een rechtsmiddel. In de afdoeningsbrief dient de burger echter wel gewezen te worden op de mogelijkheid om zich, als hij niet tevreden is over de klachtafdoening door de Staatssecretaris, te wenden tot de Nationale ombudsman, danwel met een verzoekschrift tot de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer. De standaardtekst voor deze verwijzing, die als voettekst wordt opgenomen onder de ondertekening van de afdoeningsbrief luidt:

Indien u over de (wijze van) afhandeling van uw klacht door het ministerie van Justitie niet tevreden bent,

kunt u zich binnen een jaar na bekendmaking van deze brief de Nationale ombudsman als extern klachtbehandelaar schriftelijk verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het ministerie zich in onderhavige kwestie heeft gedragen. Het verzoekschrift bevat uw naam en adres, een omschrijving van de gedraging en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, de grieven met betrekking tot de gedraging alsmede de wijze waarop een klacht is ingediend en de bevindingen van het onderzoek door het ministerie van Justitie naar uw klacht. Het postadres van de Nationale ombudsman luidt: Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. U kunt zich ook wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer.

Tot slot

De bovenstaande aanpassingen zullen zo spoedig mogelijk in een aanvulling op de Vreemdelingencirculaire 2000 worden verwerkt.

*De Staatssecretaris van Justitie,
namens de Staatssecretaris,
het Hoofd van de Immigratie-
en Naturalisatiedienst,
H.M.W. Schoof.*